

DREPTUL LA INFORMARE - al clientului final de energie electrică/gaze naturale

Stimate client final,

Prin lege, ai dreptul de a fi informat, în relația ta cu furnizorul TINMAR ENERGY S.A.

Ai dreptul să ceri și să primești, gratuit, înainte de semnarea contractului de furnizare, o copie a acestuia și a condițiilor standard de furnizare a serviciului, după caz.

Înainte de semnarea contractului de furnizare, TINMAR ENERGY S.A., are obligația de a-ți pune la dispoziție, în scris, următoarele informații:

- etapele și documentele necesare pentru încheierea unui contract de furnizare;
- ofertele tip pentru care poți opta, după caz;
- contractul corespunzător ofertei alese, după caz
- prețurile și tarifele practicate

Verifică înainte de semnare, dacă în contractul primit sunt incluse cel puțin următoarele informații:

- identitatea și adresa furnizorului;
- serviciul furnizat, nivelurile de calitate a serviciului oferit și continuitatea în alimentare, precum și termenul de începere a derulării contractului;
- prețul/tarifal aplicabil;
- durata contractului, condițiile de reînnoire/prelungire a contractului și de întrerupere temporară a alimentării cu energie electrică/gaze naturale, dreptul de denunțare unilaterală a contractului;
- compensațiile/despăgubirile și modalitatea de rambursare aplicabilă în caz de nerespectare a nivelurilor de calitate a serviciului prevăzut prin contract, după caz;
- modalități de inițiere a procedurilor de soluționare a litigiilor și informații privind procedura de soluționare a plângerilor clienților finali;
- penalitățile pe care trebuie să le plătești dacă nu respectați prevederile contractuale.

Furnizorul tău, TINMAR ENERGY S.A., are obligația de a-ți oferi, la cerere, prin intermediul punctelor unice de contact un exemplar tipărit al procedurii privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali.

Furnizorul tău, TINMAR ENERGY S.A., este obligat să vă informeze în legătură cu orice modificări ale prețurilor, modului de facturare, de încasare, sau ale altor condiții din contract, în mod direct și în timp util, într-un mod transparent și ușor de înțeles.

Dacă nu ești de acord cu modificările anunțate, ai dreptul de a renunța la contract fără a plăti despăgubiri, respectând prevederile contractuale și legale în vigoare.

Dacă dreptul tău de a fi informat este încălcat, te poți adresa Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei - ANRE.

AUTORITATEA NAȚIONALĂ DE REGLEMENTARE ÎN DOMENIUL ENERGIEI

str. Constantin Nacu nr. 3, sectorul 2, București, România, telefon: 021.327.81.00;

fax: 021.312.43.65, număr gratuit: 0800800410, e-mail: info@anre.ro; website: www.anre.ro

Echipa **TINMAR ENERGY S.A.**